

মোবাইল ফোনে কথা বলার সময় সংযোগ বিচ্ছিন্ন হওয়া, কথা ঠিকমতো না শোনা, নেটওয়ার্ক সমস্যা, ইন্টারনেটের ধীরগতি, ১০ সেকেন্ড পালস চালু হওয়া সত্ত্বেও মোবাইলের খরচ কমছে না, ইন্টারনেট বিলে শুভঙ্করের ফাঁকি ইত্যাদি নানা সমস্যায় আছেন গ্রাহকরা। সমস্যা সমাধানে মোবাইল ফোন অপারেটরেরা উদাসীন। মানসম্মত সেবার মান নিশ্চিত করতে নিয়ন্ত্রক সংস্থা বিটিআরসির কঠোর উদ্যোগের কথা শোনা গেলেও তা কাগজকলমেই সীমাবদ্ধ। ফলে গ্রাহকেরা কোথাও এর প্রতিকার পাচ্ছেন না।

সীমিত পরিসরে খ্রিজি চালুর পর এসব সমস্যা বর্তমানে প্রকট হয়ে উঠেছে। অন্যদিকে খ্রিজি নিয়ে এরই মধ্যে সংশ্লিষ্ট মহলে হতাশা সৃষ্টি হয়েছে।

এ প্রতিবেদকের সামনেই দেশের প্রথম সারির একটি মোবাইল ফোন অপারেটরের এক শীর্ষ কর্মকর্তার বারবার কলড্রপ হচ্ছিল তার নিজের অফিসে বসে কথা বলার সময়। তখন ওই কর্মকর্তা ক্ষোভ প্রকাশ করে বলেন, নিজের অফিসে বসেই কথা বলতে পারছি না। নেটওয়ার্কের অবস্থা তো দেখছি ভয়াবহ। সাধারণ মানুষ তাদের কেমন সেবা পাচ্ছেন সে বিষয়ে তাকে বেশ উদ্ভিগ্ন হতে দেখা গেল।

সম্প্রতি চার মোবাইল ফোন অপারেটর সীমিত পরিসরে খ্রিজি সেবা চালু করার পর থেকে মোবাইল ফোনের নেটওয়ার্ক বেশি সমস্যা করছে বলে অনেকে অভিযোগ করেছেন। যেকোনো সময়ের চেয়ে বর্তমানে নেটওয়ার্ক বেশি সমস্যা করছে। সারাদেশে খ্রিজি চালু হলে প্রকৃতপক্ষে তখন অবস্থা কী হবে, তা নিয়ে আশঙ্কা প্রকাশ করেছেন অনেকে। মোবাইল ফোন অপারেটরদেরও বিষয়টি ভাবিয়ে তুলেছে। সারাদেশে নেটওয়ার্ক আপগ্রেড করা সত্ত্বেও

# মান কমছে মুঠোফোন সেবার খ্রিজি নিয়ে হতাশা

হিটলার এ. হালিম

কেনো এমন হচ্ছে, তা অনুসন্ধানের চেষ্টা চলছে। তবে কোনো অপারেটরের কর্মকর্তারাই এ বিষয়ে মন্তব্য করতে রাজি হননি।

এর আগে গ্রাহকের স্বার্থরক্ষায় বিটিআরসি মোবাইল ফোন অপারেটরদের ১০ সেকেন্ড পালস চালু করতে বাধ্য করলেও তার সুফল গ্রাহকেরা পাননি বলে অভিযোগ রয়েছে। জানা গেছে, আপত্তি সত্ত্বেও এটি বাস্তবায়নে অপারেটরদের নির্দেশ দেয় কমিশন। গত বছরের ১০ অক্টোবর থেকে সব অপারেটর কলরেট আগের চেয়ে বাড়িয়ে বাস্তবায়ন করে এ নির্দেশনা। বাস্তবায়নের বিষয়টির প্রতি বেশি গুরুত্ব দেয়ায় কলরেট বাড়ানো বন্ধ করতে পারেনি বিটিআরসি। এর ফলে পুরোপুরিভাবে গ্রাহকের স্বার্থরক্ষা করতে পারেনি কমিশন। ফলে গ্রাহকদের এখন আগের চেয়ে বেশি মোবাইল ফোনের বিল দিতে হয়। বারবার কলড্রপ হওয়ায় খরচও বেড়ে যাচ্ছে।

গ্রাহকদের মানসম্মত সেবা নিশ্চিত করতে মোবাইল ফোন অপারেটরদের বাধ্য করতে যাচ্ছে বিটিআরসি। নির্দেশনা পালনে কেউ ব্যর্থ হলে সেই অপারেটরের বিরুদ্ধে টেলিযোগাযোগ আইনে ব্যবস্থা নেবে কমিশন। কয়েকটি মানদণ্ড নির্ধারণ করেই সেবার মান নিশ্চিত করা হবে বলে সংশ্লিষ্ট সূত্র জানায়। বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের বিজ্ঞাপন বা বিক্রয় কার্যক্রমের এসএমএস,

কলড্রপ, নেটওয়ার্ক সমস্যা, বিটিএসের বন্ধ থাকার হারসহ আরও অনেক বিষয় পর্যবেক্ষণের আওতায় থাকবে। ড্রাইভ টেস্টের মাধ্যমে বিভিন্ন অপারেটরের মানসম্মত সেবা মূল্যায়ন করবে বিটিআরসি। এ সেবা নিশ্চিত করতে নির্দেশনা জারির দুই মাসের মধ্যে প্রতিবেদন জমা দিতে হবে অপারেটরদের। পরে মাসে একবার বিটিআরসিতে অপারেটরদের প্রতিবেদন জমা দেয়ার বিধান থাকবে নির্দেশনায়।

বিটিআরসির ভাইস চেয়ারম্যান গিয়াস উদ্দিন আহমেদ জানান, মানসম্মত সেবা নিশ্চিত খসড়া নীতিমালা তৈরি করা হয়েছে। গ্রাহকের স্বার্থে নীতিমালার খুঁটিনাটি বিষয় কমিশন পর্যালোচনা করে দেখছে। নীতিমালা চূড়ান্ত হলেই নির্দেশনা জারি করা হবে।

শুধু দ্বিতীয় প্রজন্মই নয়, খ্রিজির ক্ষেত্রেও সেবার মান নিশ্চিত অগ্রাধিকার দিতে হবে অপারেটরদের। সংশ্লিষ্ট মোবাইল ফোন অপারেটরের বিভিন্ন প্যাকেজের এসএমএস, ব্যাংকিং, নিত্যদিনের পণ্য, ভ্রমণসহ বিভিন্ন কোম্পানির বিজ্ঞাপন গ্রাহকদের ভোগান্তিতে ফেলে। গ্রাহক না চাইলেও এসব এড়িয়ে চলতে পারছে না। এ ছাড়া কলড্রপ এবং নেটওয়ার্ক সমস্যা এখন নিত্যদিনের ব্যাপার হয়ে দাঁড়িয়েছে।

বিটিআরসি বিভিন্ন সময় নীতিমালা তৈরি করলেও মোবাইল ফোন অপারেটরেরা তার সব মানে না। ফলে গ্রাহকের স্বার্থ উপেক্ষিতই থেকে যায় বরাবরের মতো।

এর আগে তৈরি ‘গ্রাহকস্বার্থ সুরক্ষা’ নীতিমালার যেসব বিষয়ে অপারেটরদের আপত্তি ছিল, সেসব বিষয়ে বিটিআরসি কী ধরনের পদক্ষেপ নিতে যাচ্ছে তা জানতে চাইলে বিটিআরসির ভাইস চেয়ারম্যান বলেন, তাদের আপত্তির বিষয়গুলো নিয়ে ফলপ্রসূ আলোচনা হয়েছে।

বিটিআরসির এক পরিচালক বলেন, গ্রাহক নন, মোবাইল ফোন অপারেটরদের প্রতি নমনীয় হয়েই আর সব নীতিমালার মতো আরেকটি নীতিমালা তৈরির উদ্যোগ নেয়া হয়েছে। অপারেটরেরা তাদের দাপট দেখিয়ে কোনো নীতিমালাই সম্পূর্ণভাবে মানে না। বিটিআরসিও কিছু করতে পারে না। ফলে গ্রাহকেরা ভোগান্তির শিকার হন। তিনি টোল ফ্রি নম্বর চালুর বিষয়টি উল্লেখ করে বলেন, বিটিআরসি এটি চালুর বিষয়ে নির্দেশনা জারি করলেও কয়টি অপারেটর তা চালু করেছে। তিনি প্রশ্ন করেন, বিটিআরসি কি এ ব্যাপারে সংশ্লিষ্ট অপারেটরগুলোর বিরুদ্ধে

(বাকি অংশ ৫৬ পৃষ্ঠায়)

## মোবাইল ফোনের গ্রাহক ১১ কোটি

দেশে বর্তমানে মোবাইল ফোনের গ্রাহক প্রায় ১১ কোটি। বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (বিটিআরসি) প্রকাশিত হিসাব মতে, ৩১ আগস্ট পর্যন্ত দেশে মোবাইল ফোনের গ্রাহক দাঁড়িয়েছে ১০ কোটি ৯৩ লাখ ৪৯ হাজার।

বর্তমানে বাংলাদেশে সবচেয়ে বেশি মোবাইল ফোনের গ্রাহক গ্রামীণফোনের। আগস্ট পর্যন্ত গ্রামীণফোনের গ্রাহক ৪ কোটি ৫২ লাখ ৬৭ হাজার। ২ কোটি ৭৬ লাখ ৯৪ হাজার গ্রাহক নিয়ে গ্রামীণফোনের পরের অবস্থানে রয়েছে বাংলালিংক। এরপর রয়েছে রবি, এয়ারটেল, সিটিসেল ও টেলিটক। রবির গ্রাহক প্রায় ২ কোটি ৫০ লাখ। এয়ারটেলের গ্রাহক এখনও ১ কোটির নিচে। অপারেটরটির গ্রাহক ৭৯ লাখ ৬৯ হাজার। অন্যদিকে এগিয়ে চলেছে টেলিটক। খ্রিজি চালুর পর থেকে টেলিটক নতুন গ্রাহক পেতে শুরু করেছে। বর্তমানে অপারেটরটির গ্রাহক ২১ লাখ ১৭ হাজার। তবে গ্রাহকসংখ্যার হিসাবে তালিকার একদম তলানিতে রয়েছে সিটিসেল। গ্রাহক হারাতে হারাতে অপারেটরটির বর্তমান গ্রাহক মাত্র ১৩ লাখ ৩৮ হাজার।

বিটিআরসির হিসাবে, দেশে গত জুন থেকে আগস্ট পর্যন্ত ইন্টারনেট ব্যবহারকারী বেড়েছে ৬ লাখেরও বেশি। বর্তমানে দেশে ইন্টারনেট ব্যবহারকারী ৩ কোটি ৬২ লাখ ৪৯ হাজারের বেশি। এর মধ্যে মোবাইল ইন্টারনেট ব্যবহারকারী ৩ কোটি ৪৭ লাখ। জানা যায়, বছরের প্রথম আট মাসে মোবাইল ফোনের গ্রাহক বেড়েছে ১ কোটি ২০ লাখ।

কোনো ব্যবস্থা নিয়েছে।

ভারতসহ পৃথিবীর বিভিন্ন দেশেই সার্ভিস কোয়ালিটি বিষয়ে গুরুত্ব দেয় নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলো। বিষয়টি নিশ্চিত করতে নিয়মিত পরীক্ষা-নিরীক্ষার ভিত্তিতে উপযুক্ত ব্যবস্থা নিচ্ছে নিয়ন্ত্রক সংস্থা।

এদিকে মোবাইল ইন্টারনেট নিয়েও বড় ভোগান্তির মধ্যে রয়েছে গ্রাহকেরা। অভিযোগ, মোবাইল ইন্টারনেটের চার্জ অনেক বেশি। যদিও ২০০৪ সাল থেকে চলতি বছরের মাঝামাঝি পর্যন্ত মোবাইল ইন্টারনেটের চার্জ একই ছিল। ব্যান্ডউইডথের দাম কমলেও মোবাইল ইন্টারনেটের দাম কমেনি। গ্রাহক পর্যায়ে আন্দোলন শুরু হলে সব অপারেটর ইন্টারনেটের দাম কমায়। কিন্তু এ ক্ষেত্রে ব্যতিক্রম গ্রামীণফোন। গ্রামীণফোন তাদের পি-১ ইন্টারনেট প্যাকেজের দাম কমচ্ছে না বলে গ্রাহকদের অভিযোগ দীর্ঘদিনের। বিটিআরসির একটি সূত্র জানায়, দাম কমানোর বিষয়ে গ্রামীণফোনকে বারবার বলা হলেও বিষয়টি এরা আমলে নিচ্ছে না।

গ্রামীণফোন পি-১ প্যাকেজে তার গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতি কিলোবাইট ইন্টারনেট ব্যবহারের জন্য ২ পয়সা (১৫ শতাংশ ভ্যাট বাদে) নিচ্ছে। এ প্যাকেজের দাম না কমলেও তারা বেশি বিল এড়াতে গ্রাহককে সর্বোচ্চ ২০০ টাকা (১৫ শতাংশ ভ্যাট বাদে) ৩০ দিনের মধ্যে ব্যবহারের সময় বেঁধে দিয়েছেন। যদি কোনো গ্রাহক ৩০ দিনের মধ্যে এ টাকা খরচ করে ফেলেন সে ক্ষেত্রে তার ইন্টারনেট ব্রাউজিং অপশন স্বয়ংক্রিয়ভাবে বন্ধ হয়ে যায়, যতক্ষণ না পর্যন্ত তিনি আবারও এ প্যাকেজ চালু করেন।

বিষয়টি না বুঝেই অনেক গ্রাহক পি-১ প্যাকেজ ব্যবহার করায় তারা আর্থিকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছেন। এ প্রসঙ্গে গ্রামীণফোনের চিফ করপোরেট অফিসার মাহমুদ হোসেইন বলেন, গ্রাহকেরা এখন অনেক সচেতন। ঠকলে কেনো এরা এ প্যাকেজ ব্যবহার করেন।

## মাত্র কোটি গ্রাহকের হাতে থ্রিজি

দেশের চার মোবাইল ফোন অপারেটর সীমিত পরিসরে থ্রিজি সেবা চালু করলেও বছর

শেষে তা মাত্র এক কোটি গ্রাহকের হাতে পৌঁছবে। বর্তমানে প্রায় ১১ কোটি মোবাইল ফোন গ্রাহক রয়েছে দেশে। তারপরও বিপুলসংখ্যক ব্যবহারকারী থ্রিজি সেবার বাইরে থেকে যাবেন।

দেশে থ্রিজি সমর্থিত মোবাইল ফোন সেটের স্বল্পতাই এর মূল কারণ বলে জানা গেছে। মোবাইল ফোন অপারেটর এবং ফোনসেট আমদানিকারকদের সাথে কথা বলে জানা গেছে, বর্তমানে দেশে ব্যবহার হওয়া মোট মোবাইল ফোনের মধ্যে মাত্র ৮ শতাংশ বা ৮০ লাখ হলো স্মার্টফোন। আগামী ডিসেম্বর নাগাদ তা পৌঁছবে ১ কোটিতে, যা মোট মোবাইল ফোন ব্যবহারকারীর মাত্র ১০ শতাংশ। দেশে থ্রিজি ফ্রেজ থাকলেও বছর শেষে তা মাত্র ১ কোটির বেশি গ্রাহকের হাতে উঠবে না। তবে দ্রুত হারে দেশে স্মার্টফোনের ব্যবহার বাড়ায় ২০১৪ সালে স্মার্টফোনের ব্যবহারকারী কয়েকগুণ হয়ে যেতে পারে বলেও সংশ্লিষ্টরা মনে করছেন। উদাহরণ হিসেবে এরা তুলে ধরেন ২০১২ সালকে। গত বছর দেশের মোট মোবাইল ফোনের মাত্র দশমিক ৫ শতাংশ বা ৫ লাখ ছিল স্মার্টফোন। তবে শীর্ষ মোবাইল ফোন অপারেটরগুলোর থ্রিজি চালুর ঘোষণার পর থেকে দেশে স্মার্টফোনের প্রবেশ বেড়ে গেছে।

সংশ্লিষ্ট সূত্রে জানা যায়, দেশে প্রতি মাসে দেড় থেকে দুই লাখ মোবাইল ফোন চুকছে। সেই হিসাবে বছরে আসছে অন্তত ২০ লাখ মোবাইল ফোনসেট। এর মধ্যে স্মার্টফোনের সংখ্যা খুব বেশি নয়। তবে ধ্রু মার্কেট, ব্যক্তি ব্যবহারের জন্য হাতে হাতে কিছু আইফোনের মতো দামি স্মার্টফোন দেশে চুকছে। তবে সে সংখ্যা মোটেও উল্লেখ করার মতো নয়।

দেশে স্মার্টফোনের স্বল্পতা, সর্বসাধারণের কাছে থ্রিজি বোধগম্য না হওয়া এবং উপযুক্ত কনটেন্টের অভাব থাকায় মোবাইল ফোন অপারেটরেরা ব্যবসায় কম হওয়ার আশঙ্কায় নিলামে বেশি পরিমাণ স্পেসকট্রাম বা তরঙ্গ বরাদ্দ নেয়নি। ৪০ মেগাহার্টজের মধ্যে ১৫ মেগা তরঙ্গ অবিক্রীত থাকায় আশঙ্কাটি জোরালো হয়েছে টেলিযোগাযোগ খাতে। কারণ, থ্রিজি চালুর শুরুতে উচ্চগতির ইন্টারনেট ব্যবহার আর টিভি

দেখার জন্য ফ্রেজ কতদিন থাকবে, সেটাকেই এখন প্রধান বিবেচ্য বলে ধরা হচ্ছে। এদিকে টেলিটক থ্রিজি চালু করলেও কোনো শোরগোল ফেলতে পারেনি। গত বছর টেলিটক থ্রিজির গ্রাহক ১ লাখ ছাড়িয়েছে ঘোষণা দিলেও পরে আর কোনো সাড়া মেলেনি। প্রত্যাশিত গ্রাহক না পাওয়ায় অপারেটরটির কোনো সাড়া নেই বলে শঙ্কার মধ্যে আছে নতুন লাইসেন্স পাওয়া চার অপারেটর।

অন্যদিকে নাম প্রকাশ না করার শর্তে গ্রামীণফোনের এক শীর্ষ কর্মকর্তা জানান, বিশ্বের অনেক দেশেই থ্রিজি সফল হয়নি। বাংলাদেশে কী হবে, তা এখনই বলা যাবে না। ভারতের উদাহরণ টেনে তিনি বলেন, চার বছরেও থ্রিজির ব্যর্থতা কাটিয়ে উঠতে পারেনি দেশটি। বিশাল অঙ্কের বিনিয়োগ করে ঝুঁকির মধ্যে কোনো অপারেটরই পড়তে চাইবে না।

এদিকে বাংলাদেশ মোবাইল ফোন ওনার্স অ্যাসোসিয়েশনের সভাপতি রেজওয়ানুল হক জানান, দেশে মোবাইল ফোন ব্যবহারকারীর সংখ্যা ১০ কোটির ওপরে হলেও সক্রিয় ব্যবহারকারী ৬-৭ কোটির বেশি হবে না। একজনের একাধিক সিম থাকা এবং মোবাইল ফোন বিক্রির হারকে কখনই নির্দেশ করে না দেশে সক্রিয় ব্যবহারকারীর সংখ্যা ১০ কোটির বেশি। তিনি বলেন, চলতি বছর শেষে সব অপারেটর থ্রিজি চালু করলেও মাত্র ১ কোটি গ্রাহক তা ব্যবহার করতে পারবেন। তিনি জানান, থ্রিজি সমর্থিত একটি সেটের সর্বনিম্ন দাম পড়বে ৫ হাজার টাকা। তবে তা মানের দিক দিয়ে ততটা উন্নত হবে না। থ্রিজির পূর্ণ সুবিধা পেতে ভালোমানের সেটই ব্যবহার করতে হবে। ফলে বড় অঙ্কের বিনিময়ে মোবাইল সেট কিনে কতজন থ্রিজি সেবা নিতে পারবে তা নিয়ে তিনি সন্দেহ পোষণ করেন।

দেশের মোবাইল ফোন নির্মাতা ও আমদানিকারকরা এরই মধ্যে স্মার্টফোন আমদানির ফরম্যাশন দিয়েছেন। সিস্টেম ১ লাখ স্মার্টফোন তৈরি করছে বলে জানা গেছে। ওয়ালটনও এরই মধ্যে প্রচুর স্মার্টফোন বাজারজাত করতে শুরু করেছে।

ফিডব্যাক : hitlarhalim@yahoo.com